

カスタマーハラスメント対策に関する取り組み

1. 目的

当社は、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、商品およびサービスの品質向上に努めます。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、従業員の人格、尊厳および安全が脅かされることは、決して容認しません。

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、お客様と従業員が互いに尊重し合える関係を築くため、カスタマーハラスメント対策に組織的に取り組みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様、取引先その他当社の事業に関係する方からの言動のうち、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、その言動によって従業員の就業環境が害されるものをいいます。

なお、正当なご意見、ご指摘、ご要望については、カスタマーハラスメントと区別し、誠実かつ適切に対応します。

3. 対象となる主な行為

次の行為をカスタマーハラスメントに該当し得るものとして取り扱います。

(1) 身体的な攻撃

- ・ 暴行、暴力、物を投げつける行為
- ・ 従業員への身体的な危害を加える行為

(2) 精神的な攻撃

- ・ 侮辱、人格否定、差別的な発言

- ・ 大声で怒鳴る、威圧する、脅迫する行為
- ・ 個人への執拗な非難

(3) 過度な要求

- ・ 商品やサービスの内容に照らして不合理な金銭補償の要求
- ・ 土下座など、社会通念上不相当な謝罪の要求
- ・ 制度や規則上対応できない要求の強要

(4) 拘束的な行為

- ・ 長時間にわたり従業員を拘束する行為
- ・ 合理的な理由なく店舗や事務所からの退去に応じない行為
- ・ 同じ要求や苦情を執拗に繰り返す行為

(5) その他の迷惑行為

- ・ 従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・ 許可なく従業員を撮影し、または撮影した画像等を拡散して脅す行為
- ・ SNS 等で従業員個人を特定し、誹謗中傷する行為
- ・ その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

上記は例示であり、該当するかどうかは、要求の内容、言動の態様、経緯、継続性、業務への影響等を総合的に考慮して判断します。

4. 当社の基本姿勢

当社は、次の事項を徹底します。

- ① カスタマーハラスメントから従業員を守ります。
- ② カスタマーハラスメントへの対応を従業員個人に任せず、組織として対応します。
- ③ 従業員が被害を受けた場合、速やかに相談・報告できる体制を整備します。
- ④ 正当なご意見や苦情には誠実に対応し、商品・サービスおよび業務改善に活用します。

⑤ 悪質な行為に対しては、対応の打ち切り、警告、警察への通報、弁護士への相談等を含め、必要な措置を講じます。

5. 従業員の対応ルール

従業員は、カスタマーハラスメントが疑われる場合、次の対応を徹底します。

- ① 冷静かつ丁寧な言葉遣いを心掛ける。
- ② お客様の申し出内容を確認し、事実関係を整理する。
- ③ 一人で解決しようとせず、速やかに上司または責任者に報告する。
- ④ 暴力、脅迫、身の危険を感じる行為があった場合は、安全確保を最優先とする。
- ⑤ 必要に応じて複数名で対応し、録音・記録等により事実関係を残す。
- ⑥ 個人の判断で金銭補償、特別対応、約束等を行わない。
- ⑦ SNS 等でおお客様の個人情報や事案の内容を発信しない。

6. 発生時の対応手順

カスタマーハラスメントが疑われる場合は、次の手順で対応します。

第1段階: 初期対応

お客様の申し出を確認し、通常の苦情として対応可能か判断する。

第2段階: 上司への報告

通常の対応が困難な場合は、上長、ブロック長、現場責任者に引き継ぐ。

第3段階: 組織的な対応

複数名で対応し、必要に応じて本部の人事部に報告・相談する。

第4段階: 対応の終了・中止

不当な要求や暴言等が継続する場合は、理由を説明したうえで対応を終了する。危険がある場合は、説明よりも安全確保を優先する。

第5段階:記録・再発防止

発生日時、場所、相手の言動、対応内容、目撃者等を記録し、必要な改善策を検討する。



7. 会社による従業員への支援

当社は、被害を受けた従業員に対して、次の支援を行います。

- ① 相談窓口の設置および相談しやすい環境の整備
- ② 事実確認および関係者への聞き取り
- ③ 必要に応じた担当変更、勤務場所の変更等の配慮
- ④ 心身の不調が生じた場合の相談支援
- ⑤ 悪質な事案に対する警察、弁護士等との連携
- ⑥ 相談者および関係者のプライバシー保護
- ⑦ 相談や事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いの禁止

8. 悪質な行為への対応

悪質なカスタマーハラスメントに対しては、行為の内容や程度に応じ、次の対応を行います。

- 複数名での対応および責任者への引継ぎ
- 対応の終了、退去の要請
- 警告文等による警告
- 警察への通報・相談
- 弁護士への相談および法的措置の検討
- 法令等に照らした店舗・施設への立入り制限、販売・サービス提供の制限等

なお、対応に当たっては、法令、契約上の義務、消費者の権利等を踏まえ、個別の事情に応じて適切に判断します。

9. 教育・研修および再発防止

当社は、全従業員および管理職に対し、カスタマーハラスメントの定義、具体的な対応方法、報告手順等について教育を実施します。

また、発生した事案を分析し、商品・サービス、接客方法、業務手順等に改善すべき点がある場合には、再発防止に取り組みます。

10. 指針の見直し

本指針は、法令の改正、発生事案、従業員からの意見等を踏まえ、必要に応じて見直します。

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社 カネ貞